附件 12 經全面調查後終結的個案撮要選錄

水務署

個案編號：OMB 2004/1549

水務署 — 要求繳付修理費 — 沒有回覆投訴人的書面查詢 — 成立

投訴人是民政事務總署轄下某民政事務處（「民政處」）的外判承辦商。一九九八年十二月，投訴人在一條水管附近進行渠務改善工程。水務署發現水管損壞，懷疑是投訴人所為，於是在二零零零年三月發出一張初步繳款單，要求投訴人繳付估計為20,000元的修理費。投訴人在四月去信水務署，表示不同意要負上責任。水務署在五月向民政處查詢此事。民政處在六月告知水務署，沒有記錄顯示投訴人於水管損壞當天曾在附近進行工程。此後，水務署再沒有採取行動調查，而事涉工程師只指示要擬備一份新的保證書，以便要求投訴人繳付修理費。

2. 兩年後（即二零零二年五月），水務署計算出實際的修理費為23,886.30元，並指示支出組向投訴人發出繳款單。然而，據該署表示，由於電腦系統沒有提示職員發出繳款單，結果遺漏了發出這張繳款單予投訴人。該署再隔兩年後才發現此事，於是在二零零四年四月二日向投訴人發出繳款單。

3. 二零零四年四月十六日，投訴人去信水務署反對繳款，並要求該署回覆。然而，直至五月九日，該署仍沒有回覆，投訴人遂向申訴專員投訴。

4. 六月二十一日，水務署通知投訴人該署尚在考慮這宗個案，並就遲遲沒有回覆致歉。六月三十日，該署告知投訴人經過詳細調查後，已取消該張繳款單。

5. 水務署承認在回覆方面有延誤，但表示這是由於支出組與分區辦事處職員之間的誤會。

6. 因此，申訴專員認為這宗投訴成立。

7. 本署亦留意到水務署用幾乎長達六年的時間處理這宗個案，而且一次又一次地出現錯漏或延誤，實在於理不合。該署不僅對其錯漏或延誤馬虎了事，有關職員的態度亦漫不經心，令人感到詫異。

8. 本署建議水務署檢討其工作程序，並擬訂一套監察制度，確保適時發出繳款單。

9. 水務署對本署的評論有保留，並且辯稱處理個案的時間須視乎個案的複雜程度，以及當時工作的優先次序。況且，該署遺漏發出繳款單，主要還是由於電腦系統的局限。

10. 水務署已承認延誤處理這宗個案，但本署不同意這主要是由於電腦系統的局限所致。申訴專員認為本署的評論有根有據，因此決定維持原有的結論。

民政事務總署

個案編號：OMB 2004/0713；OMB 2004/1365

民政事務總署 — 發送函件安排 — 向兩名投訴人分別發出五份內容完全相同的函件，浪費政府資源 — 成立

民政事務總署（「民政總署」）轄下某分區民政事務處（「民政處」）曾就某事項諮詢區內居民。其後，民政處向投訴人A先生及B先生分別發出五份內容完全相同的函件，通知他們有關的結果。投訴人認為民政處職員處事馬虎，浪費資源。

2. 在這宗個案中，民政處曾發出諮詢函件予某大廈各住戶（包括投訴人），並於其後就事件的結果發信通知曾提出反對意見的人士。由於當中有四人填報了A先生居住的單位為其住址，加上有民政處職員手民之誤，結果A先生收到共五份覆函。此外，有五名反對者填報了B先生的地址，故此他亦收到五份覆函。但是，該十份函件均沒有寫明收件人的姓名。

3. 本署明白民政處是基於保障私隱而個別回覆每位提出意見的人士，故分別發送函件不應視作浪費資源。可是，信封上實應清楚而正確地寫上收信人的名字。

4. 因此，這宗投訴成立。

5. 民政總署同意改善有關做法，並接納本署的建議，向投訴人書面道歉，又向所有分區民政處發出清晰指引，以免再有同類事件。

民政事務總署、地政總署、食物環境衞生署、康樂及文化事務署、路政署及運輸署

個案編號： OMB 2004/0673；OMB 2004/0829-0830；
OMB 2004/2005-2007

民政事務總署 — 街道管理 — 未能有效解決市民在公眾地方晾曬衣物，影響市容的問題 — 不成立

地政總署、食物環境衞生署、康樂及文化事務署、路政署及運輸署 — 街道管理 — 未能有效解決市民在公眾地方晾曬衣物，影響市容的問題 — 成立

投訴人每天行經某行人區，該處樹木夾道，環境優美。可惜，樹上和通道梯級的欄杆上經常掛滿衣物，破壞景致，有礙觀瞻。投訴人曾向房屋署、路政署及食物環境衞生署（「食環署」）投訴，但他們

均表示「不屬其管轄範圍」。民政事務總署（「民政總署」）則表示問題需要多個政府部門合力處理。投訴人不滿各部門「互相推諉」，於是向本署投訴。

2.　這宗投訴涉及六個政府部門：民政總署、地政總署、食環署、康樂及文化事務署（「康文署」）、路政署及運輸署。

3.　地政總署、民政總署、食環署、路政署、運輸署、建築署及警務處曾於二零零三年十一月中舉行跨部門會議，就街道管理的「灰色地帶」進行商討，包括市民在公眾地方晾曬衣物的問題。與會者均重申，所代表的部門未獲授權處理此問題。最後，會議同意，在路政署取得法律意見之前，如部門多次接到有關同一地區的投訴，可向該區的民政事務處（「民政處」）反映，由民政處勸諭區內居民合作。

各部門提供的補充資料

4.　分區民政處曾就這宗投訴，發信予事涉公共屋邨及附近私人屋苑的管理處和業主立案法團，促請他們處理問題，並在二零零四年五月中召開跨部門會議（「五月會議」）。地政總署、食環署、康文署、路政署及運輸署（合稱「五署」）均有派代表出席。民政處建議先在區內晾曬衣物黑點（「黑點」）懸掛告示牌提出警告，然後五署再派員巡查，將發現的衣物移放在地上。除擬定事涉地區的黑點名單外，民政處亦設計告示牌，供各部門懸掛在其管轄範圍內的黑點。民政總署認為，由一個部門採取綜合行動，成效應更大，但現時沒有法例授予任何特定部門足夠權力處理此問題。

5.　地政總署認為，《土地（雜項條文）條例》只授權該署清理在未批租政府土地上的構築物，並且須給予違例者最少一天的通知。此例不適用於僅晾曬數小時的衣物，故引用此例採取執法行動是不切實際的。該署表示，宜根據五月會議的決議，採取跨部門聯合行動以解決問題。

6.　食環署表示，市民晾曬的衣物並非廢物，不會妨礙該署人員清掃垃圾，亦不阻塞道路。故此，不能引用《公眾衞生及市政條例》或《簡易程序治罪條例》採取執法行動。不過，根據五月會議的決議，各部門的工作人員可把衣物移放在路旁，如物主不取回，食環署人員便可當作垃圾處理。食環署認為，政府應向居民進行宣傳教育，並在屋邨範圍內劃設晾曬區。

7.　康文署表示，只負責保養事涉地點內的植物，無權清理市民晾曬的衣物。不過，因應五月會議的決議，該署已在該區張貼告示，勸諭市民不要在公眾地方晾曬衣物，現時情況已有改善。康文署人員在進行樹木保養工作前，會把掛在樹上的衣物放在樹旁。

8.　路政署認為，根據《道路交通（交通管制）規例》，該署人員於障礙物妨礙工程／維修工作，或對行人或車輛構成危險時，才能採取行動加以清除。在公眾地方晾曬衣物屬地區性問題，並涉及由多個部門管轄的不同設施，宜由當地的民政處統籌，採取跨部門聯合行動，以免個別部門須單獨應付對有關執法行動感到不滿的市民。

9. 運輸署表示，在公眾地方晾曬衣物與交通運輸管理無關，故不屬該署的職責範圍。而這宗投訴涉及的地點並不接近馬路或行人過路處，在該處晾曬衣物應不會妨礙交通，或對車輛和行人構成危險。該署一般會把投訴轉介至晾曬衣物地點所屬的管轄部門跟進，若接到轉介的投訴，亦須從道路交通的角度，評估在事涉地點晾曬衣物會否影響道路使用者的安全。

觀察所得及意見

10. 民政處除發信予有關屋邨及團體外，亦召開了五月會議，並擬定黑點名單及設計告示牌供有關部門使用，又積極聯絡有關部門採取聯合行動，以尋求解決問題的方法，充分發揮了地區上的協調角色。

11. 地政總署有責任確保未批租政府土地不被非法佔用。市民在公眾地方晾曬衣物，等同佔用官地作私人用途，該署理應採取行動。地政總署以須給予一天「通知期」的技術性原因而不採取行動，其實是迴避解決問題。

12. 在公眾地方晾曬衣物有損市容及破壞景觀。食環署亦沒有正視問題的癥結所在，以解決問題。該署現已有權清理宣傳品，其實亦可以同樣理由延伸至清理在公眾地方晾曬的衣物。若有需要，可考慮修訂《公眾衞生及市政條例》或訂立新法例。

13. 市民在樹上晾曬衣物的問題存在已久，但康文署一直迴避問題，沒有嘗試謀求徹底的解決方法。

14. 這宗個案涉及的其中一個晾曬點，是斜坡梯級的欄杆。行人由於無法以欄杆作扶手，而影響他們的安全，但路政署卻沒有採取行動將衣物清理。

15. 若晾曬在行人路旁的衣物被風吹到馬路上，可能對車輛構成障礙和危險，故此不能說與交通運輸管理無關。然而，運輸署卻一如其他部門，只是從本身的角度看問題，沒有從政府整體更宏觀的角度尋求解決方法。

結論

16. 本署認為，民政總署轄下的分區民政處在事件中恰如其分地積極協調各有關部門，致力解決地區性的問題。因此，對該署的投訴不成立。

17. 五署既聲稱本身未獲法例授權，清理晾曬在公眾地方的衣物，則何來法理依據採取聯合取締行動？本署認為，實情是五署均不願獨力承擔或帶頭解決問題，拖拖拉拉，沒有採取適當行動。故此，對這五個部門而言，這宗投訴成立。

結語

18. 五署過於憂慮單獨採取行動可能會招致市民不滿，引發衝突，因此寧願把責任交給分區民政處，由該處統籌，採取聯合行動。然而，跨部門聯合行動策劃需時，只能是權宜之計，未能長遠地解決問題。五署應徵詢法律意見，以便獲得足夠授權，在各自的職責範圍內採取執法行動，清理在公眾地方晾曬的衣物。政府內部亦應同時達成協議，指派一個部門肩負起帶頭責任，以便在日常巡查時採取清理行動，解決市民在公眾地方晾曬衣物的問題。如有需要，當局或許須修訂有關法例。

19. 這宗個案清楚顯示事涉部門沒有能力或決心徹底解決問題。由於問題源於欠缺有效的中央統籌，為補救問題，申訴專員已促請政務司司長介入，以考慮是否應責成某部門帶頭處理市民在公眾地方晾曬衣物的問題，是否需要修訂現有法例或訂立新法例，確保部門有適當權力，採取執法行動；以及與房屋署、民政總署及屋宇署等部門探討在公共屋邨、「居者有其屋」屋苑及私人屋苑範圍內劃設晾曬區的可行性。

20. 政務司司長已責成民政總署全面檢討如何處理有關問題。

地政總署

個案編號：OMB 2004/1938

地政總署 — 處理申請 — 延誤處理投訴人興建兩棟新界豁免管制屋宇的申請，以及處理欠妥善 — 成立

投訴人是 A 及 B 兩個地段的業權人。一九九六年十一月，他向地政總署轄下的分區地政處（「地政處」）申請興建兩棟新界豁免管制屋宇（「村屋」）。除了向地政處提供進一步資料外，他更與該處人員一同視察，並聘請專業測量師為兩個地段劃定界限。雖經他多番努力並多次口頭和書面催促，地政處在二零零四年五月仍未能就其申請作出決定。投訴人對該處的延誤感到不滿。

2. 土地註冊處並沒有關於A地段可興建村屋的記錄。投訴人於一九九七年十二月提交文件，指出A地段有 0.02 英畝土地可作興建村屋之用。他其後再與地政處人員前往視察，並於一九九八年九月提交擬議平面圖。

3. 由於擬議中的兩棟村屋均位於A地段，故需從B地段轉換390平方呎村屋土地以補不足。不過，根據地政總署的現行政策，一個地段的建築樓面面積是不能轉到另一個地段的。在徵詢法律意見後，地政處於一九九九年十月通知投訴人，一旦證實A地段只有0.02英畝村屋土地，則該處不能接納其建議。

4. 二零零零年三月，投訴人應地政處的要求再次提交擬議平面圖。同年四月，地政處就B地段的發展條件徵詢法律意見，但由於找不到相關檔案或有關B地段的批地條款資料，故此未能確定B地段的發展條件。

5. 地政處於二零零二年十二月通知投訴人，鑑於現行政策不容許換地，加上有當地居民反對其建議，因此該處無法進一步處理其申請。地政處其後承諾會研究居民的反對意見，並通知他有關的情況。

6. 二零零四年三月，投訴人去信地政處，投訴處理申請進展緩慢，該處始發現有關主要檔案不知所終，須重新建立，因而無法肯定該處曾否按正常程序，要求民政事務處(「民政處」)協助解決當地居民的反對意見。

7. 地政總署曾表示，假如投訴人打算把兩棟村屋均建築在A地段，他應該申請以換地方式交回兩個地段，再由政府批出一個新地段。

觀察所得及意見

8. 地政處在處理這宗個案中顯然有延誤。該處在接到申請一年後，才要求投訴人提交證據證明A地段的土地類別，之後又要再等一年半才徵詢法律意見。結果，自一九九九年七月至二零零零年二月，以及自二零零零年五月至二零零二年十二月通知投訴人無法進一步處理其申請這兩段期間，該處完全沒有任何實質的行動。這時已經過了六年。

9. 地政處在處理投訴人的申請時，工作隨意而馬虎。該處於一九九九年七月及二零零零年四月，分別就 A 地段及 B 地段徵詢法律意見。假若該處能一次過徵詢意見，當能節省不少時間和資源。

10. 遺失檔案亦構成行政失當。再者，民政處並沒有關於地政處曾要求協助解決當地居民的反對意見的記錄。故此，地政處看來並沒有依照正常程序處理這宗個案。

結論

11. 申訴專員因此認為這宗投訴成立。

12. 地政總署已接納本署提出的下列建議：

(a) 向投訴人道歉；

(b) 加快處理投訴人的個案；以及

(c) 提醒員工須遵循既定程序，迅速而謹慎地處理類似個案，並提醒他們妥善保存檔案和記錄的重要性。

地政總署及運輸署

個案編號：OMB 2004/0022；OMB 2004/0964

地政總署 — 土地用途 — 任由某停車場用地空置 — 部分成立

運輸署 — 停車場設施 — 未能開放該停車場供市民使用 — 不成立

投訴人指稱，由於政府與一群原居民就某幅土地的業權出現爭拗，以致該幅土地上的停車場自二零零三年七月落成後一直空置多月。他認為地政總署及運輸署在興建該停車場前理應先澄清土地業權。

2. 該停車場原為方便未來遷入的村民及訪客而設。雖然地政總署發出的「地政處指示」訂明該停車場須由運輸署裝設停車收費錶及管理，但村民強烈反對，並申請短期租約，欲以象徵式租金租用該停車場。地政總署則提出反建議，可以市值租金批出短期租約，而地區地政會議及運輸署亦對此表示支持。

3. 地政總署曾考慮在審批短期租約申請期間，開放停車場予市民使用。不過，分區民政事務處表示村民可能反對，該署遂把計劃擱置。為免停車場長期空置，地政總署於二零零四年六月促請村民在三個月內成立法定團體，以短期租約承租人的身份管理停車場。

4. 運輸署表示願意在過渡期間管理停車場，供市民使用，但當地政總署徵詢其意見時，該署則擔心將來停車場以短期租約方式只供村民使用時，或會令市民不滿。

觀察所得及意見

5. 本署發現，停車場位於政府土地上，因此投訴人關於土地業權爭拗的指稱並無理據。不過，停車場自二零零三年年中起即空置，突顯了政府在規劃和協調方面欠缺效率。

6. 村民成立法定團體及地政總署為短期租約評估市值租金，均需要時間。地政總署理應察覺到這一點，並尋求運輸署合作，以便在過渡期開放停車場予市民使用。該署亦應加快處理小型屋宇批地，以便村民盡早遷入及使用停車場。

7. 運輸署有能力管理停車場，故此，對於在過渡期間開放停車場予市民使用的建議，實應採取更積極的態度。

8. 相對於運輸署，地政總署應對事件負上較大的責任，因為該署是土地管理當局，不應讓事涉停車場用地長期空置。

結論及建議

9. 申訴專員認為，對地政總署的投訴部分成立，對運輸署的投訴不成立。

10. 申訴專員建議地政總署：

(a) 修訂「地政處指示」，以便在停車場的管理方面更具彈性，例如可以短期租約形式出租或作為臨時公眾停車場；

(b) 促請村民加快為短期租約成立法定團體；

(c) 完成小型屋宇批地後，隨即訂定短期租約的生效日期；以及

(d) 在短期租約生效前，開放停車場供市民使用。

11. 申訴專員亦建議，停車場在過渡期間開放予市民使用，由運輸署管理。

12. 由於事涉各方已就短期租約條款進行磋商，而大部分村民亦已接納小型屋宇批地，故此，申訴專員撤回上文第 10(d)段及第 11 段所提出的建議。

地政總署、庫務署及差餉物業估價署

個案編號： OMB 2003/4265；OMB 2004/2575；OMB 2004/3347

地政總署及差餉物業估價署 — 地稅 — 在某大廈所處地段重建時沒有調整地稅，而要求現時的業主補交應由前業主繳付的地稅，對他們不公平 — 成立

庫務署 — 同上 — 不成立

A 大廈業主立案法團提出投訴，指大廈所在地段（「事涉地段」）曾於一九七八年及一九九三年兩度重建，但差餉物業估價署及庫務署沒有在當時調整地稅。二零零三年，地政總署作追溯性調整，並向現時的A大廈業主追收自一九七八年九月起的地稅。投訴人認為，此舉對現時的業主不公平，因為部分欠款理應由前業主承擔。

2. 事涉地段所屬原地段於一九七三年五月獲政府以新批租契的方式「續期」。一九七七年，事涉地段由原地段分割出來。根據田土註冊處第 41 號通函（「通函」），事涉地段自一九七三年七月一日起的地稅，應為續期租契訂明的金額（即每年 82,840 元）或應課差餉租值（「租值」）的 3% ，以較低者為準。由於事涉地段當時的租值頗低，故此地稅僅為每年 536 元。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

3. 一九七八年，事涉地段首次重建，地稅本來應該調整至每年8,280元，但庫務署依舊向當時的業主徵收每年 536 元。當事涉地段於一九九三年再度重建為 A 大廈時，地稅本應調高至每年 82,840 元，可是，庫務署依然只向業主徵收每年 536 元。

4. 地政總署自二零零二年四月起負責徵收地稅。同年六月，差餉物業估價署發現上述問題，遂通知地政總署。二零零三年七月，地政總署發信予 A 大廈業主，向他們追收自一九七八年九月起少交的地稅，共計約 868,420 元。

5. 二零零二年以前，差餉物業估價署誤以為事涉地段的租契是重新批出的，又沒有察覺該地段受通函規管，故此，當事涉地段重建時，該署沒有依照政府當局的指引，通知庫務署新的租值，以致庫務署沒有按照新租值徵收新地稅。

6. 地政總署有責任通知差餉物業估價署所有新落成的大廈，以便後者評估租值。不過，該署在一九九三年並沒有通知差餉物業估價署要為新建成的 A 大廈重新評估租值。儘管如此，地政總署強調，追討地稅是該署的權利和職責。

觀察所得及結論

7. 地政總署及差餉物業估價署均沒有按照既定程序，處理事涉地段的地稅事宜，實屬行政失當。因此，對這兩個部門的投訴成立。

8. 庫務署原本負責代地政總署徵收地稅，但由於差餉物業估價署沒有通知該署事涉地段的新租值，故庫務署並不知道要調整地稅。因此，對庫務署的投訴不成立。

9. 整體而言，這宗投訴部分成立。

建議

10. A 大廈現時的業主須否負擔前業主欠交的地稅，涉及對租契條款的闡釋及法律觀點，本署不擬評論。投訴人應徵詢法律意見，以澄清本身的法律責任。

11. 申訴專員建議：

(a) 地政總署應加強宣傳，提醒準業主在購買物業前，查清楚前業主是否欠交地稅；以及

(b) 地政總署及差餉物業估價署應修訂部門指引，訂明評估新建成的大廈地稅事宜的分工及程序。

12. 兩個部門已接納並落實上述建議。

社會福利署

個案編號：OMB 2004/2042

社會福利署 — 處理詐騙舉報 — (a)沒有妥善跟進一宗詐騙租金津貼的舉報；以及(b)職員態度惡劣 — 不成立

投訴人把物業租予A先生，但在八個月後，A先生再沒有繳交租金。投訴人曾向土地審裁處申請追討欠租，獲得勝訴。為協助社會福利署（「社署」）調查A先生有否欺詐租金津貼，投訴人向該署提供租約影印本。她又要求該署職員把A先生的租金津貼交給她，以抵銷所欠租金，但遭拒絕。她於是投訴社署沒有採取行動處理她的舉報，而且繼續向 A 先生發放租金津貼。

(a) 點投訴

2. 社署的社會保障辦事處在接到這宗舉報後，已把個案轉交該署的詐騙案調查隊跟進。在未有足夠證據證明 A 先生詐騙綜援之前，該署仍須繼續發放租金津貼給他。

3. 本署認為，社署已迅速採取行動，把個案轉交詐騙案調查隊跟進。社署職員基於保障私隱的原因，不向投訴人透露調查的詳情，是合理的做法。至於追討欠租，則是業主（投訴人）與租客（A先生）之間的民事糾紛，社署不介入是正確的。投訴人應透過民事程序追討欠租，絕不能要求社署把A先生的租金津貼交給她。

4. 因此，申訴專員認為(a)點投訴不成立。

(b) 點投訴

5. 投訴人指社署職員的態度惡劣，要她等候數小時。該署職員卻聲稱曾經呼傳她，但她沒有回應。

6. 雖然沒有客觀證據證明社署職員曾呼傳投訴人，但由於投訴人沒有預約，該署職員在會見所有已預約的市民後才接見投訴人，是公平和合理的。由於沒有足夠證據證明社署職員態度惡劣，所以(b)點投訴不成立。

結論及建議

7. 總括而言，這宗投訴不成立。

8. 申訴專員建議社署提醒前線工作人員要經常以禮待人，避免與市民對立。

社會福利署及房屋署

個案編號：OMB 2004/2661-2662

社會福利署 — 沒有及時通知受助人 — (a)該署職員違背承諾，沒有在房屋署收回公屋單位前通知投訴人 — 不成立

房屋署 — 收回公屋單位 — (b)該署職員濫用權力，將投訴人公屋單位內的財物移走或據為己有 — 部分成立

投訴人與家人原居於公屋單位。二零零四年三月，他們遷離單位，改為租住私人樓宇，但沒有通知房屋署。投訴人的妻子繼而因病入院，其後被轉介往社會福利署（「社署」）轄下某綜合家庭服務中心（「服務中心」），由該中心的 A 主任負責其個案。

2. 投訴人指稱，A主任曾向其妻子表示，房屋署在收回其公屋單位前，會先發信給社署了解情況，而 A 主任到時便會通知投訴人。

3. 二零零四年六月，投訴人得悉房屋署已把其公屋單位內的物品棄掉，只搬走了數件電器留待拍賣以抵償欠租。投訴人聲稱，房屋署職員將單位內一些貴重物品和個人證件移走或據為己有。他並且投訴 A 主任沒有履行承諾，在房屋署收回單位前預先通知他。

(a) 點投訴

4. 在服務中心的協助下，投訴人申請綜合社會保障援助，當中包括租金津貼，而申請於二零零四年五月獲批准。然而，投訴人把津貼用作繳交私人樓宇的租金。因此，房屋署並不知悉投訴人曾向社署領取租金津貼，亦不會因投訴人拖欠公屋單位租金而與社署聯絡。

5. A主任表示只曾答覆投訴人的妻子有關欠租的後果，但沒有承諾在房屋署收回其單位前預先通知投訴人。

6. 再者，投訴人並沒有要求或授權社署與房屋署跟進該單位事宜。換言之，房屋署根本不可能預早通知社署或投訴人有關收回單位行動。

7. 本署認為，A主任不可能會作出投訴人所指稱的承諾。事實上，投訴人沒有履行責任向房屋署交租，在遷離時又沒有通知該署。結果，他在不知情下被收回單位，實在是咎由自取。

8. 因此，(a)點投訴不成立。

(b) 點投訴

9. 由於事涉單位自二零零四年三月開始欠租，房屋署遂發出「遷出通知書」，說明將於同年五月三十一日終止有關租約。

10. 二零零四年六月二十四日，鑑於上訴限期已過，房屋署屋邨辦事處遂採取行動，收回事涉單位。

11. 房屋署聲稱，根據《房屋條例》和該署財務訓令的規定，在清理單位的過程中，若發現現金或金銀首飾等貴重財物，房屋署可管有有關物件。該署須在單位大門張貼告示，通知物主於七天內索回。若物主不索回，房屋署會把財物拍賣，以拍賣所得抵償欠租。

12. 在收回行動當天，在場的三名房屋事務主任並無發現任何現金或其他貴重財物，只有四件電器。他們登記該四件電器及拍照後，在大門貼上告示，並指示工人把有關電器存放在屋邨貯物室。為顧及衞生問題，他們又指令工人棄掉屋內其他物件。

13. 本署得悉，該三名房屋事務主任中有一名負責在場監察見證。本署認為，這項安排合理，足以杜絕職員隨意棄置物件或將財物據為己有。

14. 事涉房屋事務主任均已按照署方的訓令，先檢視單位內是否有現金或其他貴重物品，然後才指示及監督工人移走電器，以及棄掉無價值的物件，因此有關職員並無失當之處。

15. 然而，本署注意到，《房屋條例》第24(2)條雖然授權房屋署可管有任何發現的財產，並容許物主在七天內索回有關物件，但沒有「貴重」或「不貴重」物件之分。換句話說，房屋署棄掉投訴人的「不貴重」物件，而沒有讓他在七天內要求索回是違反《房屋條例》的。

16. 本署亦曾審研房屋署的財務訓令，認為條文內容欠清晰，沒有說明職員如何登記及貯存「不貴重」財物，以及如何在物主要求索回時將財物退還等。本署相信，由於該署指引不足，導致有關職員即時棄掉投訴人的「不貴重」物件。

17. 至於投訴人指房屋署職員把他的貴重物品據為己有，這項指稱屬刑事指控，本署不予置評。

18. 由於房屋署不當地棄掉投訴人的「不貴重」物件，(b)點投訴部分成立。

結論及建議

19. 整體而言，這宗投訴部分成立。

20. 本署欣悉，房屋署已於二零零四年九月向員工發出新的指引，清楚說明相關的工作程序。然而，本署認為，房屋署仍須檢討新指引內有關把「易腐壞」物件即時棄掉這一點，是否有法理依據。

21. 房屋署承諾會進行檢討。

法律援助署

個案編號：OMB 2004/0995

法律援助署 — 法援申請 — 職員處事疏忽，沒有把信件寄往投訴人的通訊地址 — 成立

投訴人曾到法律援助署（「法援署」）申請法律援助（「法援」），以辦理離婚手續。為免丈夫得悉她正在申請法援，投訴人在申請表格的「通訊地址」一欄填上她兄長的住址（「C1 地址」），而在「住址」一欄則填上她與丈夫當時的居所地址（「R 地址」）。

2. 投訴人隨後致函法援署把通訊地址改為C2地址，更致電該署確定已收到有關函件。約一個月後，投訴人向該署查詢審批申請的進度，得悉該署已發信拒絕其申請。但是，她沒有收到有關信件，遂要求職員把信件再次寄給她，及後卻發現該署把信寄往 R 地址。她致電質詢該署為何不把信件寄往 C2 地址，但該署職員卻回覆説這樣並不打緊，反正她的丈夫始終會知道。

法援署的回應

3. 法援署表示，一般而言，市民申請法援，須填寫申請書。在填妥資料後，該署職員會複印申請書首頁，以便把其個人資料輸入電腦。同時，申請書正本會交給一名律政書記，以便為申請人錄取口供。

4. 投訴人在遞交申請書時，只提供R地址。該署職員將申請書首頁複印，並將其個人資料和R地址輸入電腦，而申請書正本則交由一名律政書記為她錄取口供。在錄取口供時，投訴人提供C1地址作為「通訊地址」。

5. 據該名律政書記表示，投訴人在申請書正本「通訊地址」一欄填上 C1 地址後，他已隨即再複印該申請書的首頁，並交給一名同事跟進。然而，當時有兩名職員當值，他記不起交給誰人負責，而當日值班的職員亦表示記不起此事。

6. 據法援署記錄顯示，投訴人確曾向該署提供不同的通訊地址，但該署並沒有更新。當投訴人致電查詢審批進度時，該署才發覺出現遺漏。至此，該署職員才把新地址輸入電腦，並把拒絕法援申請的信件寄往 C2 地址。

7. 關於投訴人對該名回覆其質詢的職員的指稱，該署認為可能是雙方言語間的誤會。事涉職員旨在解釋有關訴訟程序，並非談論其法援申請。就有關談話為投訴人帶來的困擾，該署表示歉意。

觀察所得及評論

8. 該名律政書記沒有確保把投訴人的通訊地址資料輸入電腦，是處事疏忽。雖然他聲稱已將資料副本交給一名同事跟進，但他卻無法確定是哪名職員。因此，本署不能接納他的辯解。法援署一再遺漏更新投訴人的通訊地址資料，明顯是有關職員處事疏忽所致。

9. 至於投訴人對回覆其質詢的職員的指稱，本署接納該署的解釋。

結論及建議

10. 申訴專員認為這宗投訴成立。

11. 法援署署長已接納本署的建議，向投訴人書面致歉。

房屋署

個案編號：OMB 2003/1765

房屋署 — 佔用公共地方 — 容許該署的租約事務處佔用某「租者置其屋」計劃屋邨的部分公共地方 — 部分成立

某「租者置其屋」計劃（「租置計劃」）屋邨的業主立案法團（「法團」）指稱，房屋署在未得全體業主同意下，佔用屋邨的部分公共地方達三年之久，用作管理屋邨事務的屋邨管業處，以及該署作為大業主處理公屋單位租售事宜的租約事務處。法團認為，房屋署佔用公共地方設立租約事務處，是侵佔屋邨業主共同擁有的地方，故要求該署解釋及按市值租金給予賠償。

2. 房屋署承認佔用上述地方，但拒絕按市值租金作出賠償。該署指出，由於上址不能用作商業用途，法團沒有因其被佔用而損失租金收入。該署是在別無選擇的情況下暫時使用上址，目的也是為方便邨內的公屋租戶和準業主，該署沒有獲取實質利益。除非法團能夠證明有所損失，否則該署不會考慮向法團作出補償。

3. 本署得悉，根據大廈公契條款，房屋署作為屋邨管業經理人，可授權政府或任何人士佔用公共地方的任何部分。因此，房屋署把租約事務處設於上址，並非完全沒有法理依據。然而，該署這樣做可能已限制或侵佔了屋邨各業主共同擁有及使用該公共地方的權益。

4. 大廈公契又規定，屋邨管業經理人若使用公共地方，須經法團同意。在租置計劃推出初期，法團尚未成立，而房屋署又未能為租約事務處覓得其他合適地點，故此暫時使用上址。由於該署意識到此舉可能違反大廈公契，因此曾考慮把租約事務處遷往其轄下的邨內商場。然而，鑑於該署正計劃在他處成立地區性的租約事務管理處，以取代在各個屋邨的租約事務處，遂擱置了搬遷計劃。

5. 本署調查發現，房屋署沒有作好妥善的長遠計劃，以致在別無選擇之下佔用屋邨的部分公共地方，其後又沒有及早搬遷租約事務處。再者，在法團成立後，該署亦沒有立即與法團磋商繼續使用上址，錯過了補救的良機。

6. 然而，租約事務處乃是公開運作，法團理應知悉該辦事處早已存在，不應任由佔用情況持續三年之久。故此，法團亦應負上一定的責任。

7. 整體而言，這宗投訴部分成立。

8. 本署建議房屋署就佔用公共地方一事向法團致歉，並在日後籌劃辦公地方時作好周詳安排。房屋署已接納並落實本署的建議。

9. 本署亦提議法團和房屋署各自徵詢法律意見，並考慮以調解方式解決糾紛。

房屋署

個案編號：OMB 2004/0788

房屋署 — 處理申請 — 延誤處理投訴人的「綠表資格證明書」申請，又沒有預早通知她，以致她未能及時申請「置業資助貸款」— 部分成立

投訴人原本正輪候公屋。二零零三年七月十六日，她向房屋署申請領取「綠表資格證明書」(「綠表」)，以便申請「置業資助貸款」(「置貸」)。投訴人指稱，房屋署職員曾表示，該署在一個多月後即能發出綠表，而在收到她的綠表申請書後，便不會再編配公屋給她。

2. 然而，在寄出綠表申請書後約一星期，投訴人卻收到獲編配公屋的通知。兩天後，她致電該署表示拒絕接受編配。

3. 投訴人其後在十一月初收到綠表，當中夾附一份補充資料，説明由於置貸申請數目已超出限額，故此在十月或以後提出的申請將作候補。房屋署職員並告訴投訴人，如候補不中，則綠表資格作廢，該署不會再次簽發綠表。投訴人於是採取觀望態度，未有申請置貸。可是，香港房屋委員會 (「房委會」) 於二零零三年十一月二十六日決定，即時停止接受新的置貸申請。投訴人認為，由於房屋署延誤處理其綠表申請書，以及沒有預早通知她置貸申請已超額並且即將停止接受申請，以致她錯失了申請置貸的機會。

4. 房屋署表示通常不會接受公屋申請人透過電話拒絕接受編配，而該署亦沒有投訴人曾致電拒絕接受編配的記錄。電話錄音顯示，房屋署職員並沒有説一個多月即能發出綠表，而是説需時「兩至三個月」。另一方面，房屋署公屋編配小組 (「編配小組」) 其實在七月二十三日已收到投訴人的綠表申請書，但未能及時將申請書存檔，以致編配小組仍繼續為投訴人編配公屋。結果，房屋署花了兩個多月時間處理投訴人的公屋編配及拒絕編配程序，直到十月二十九日才發出綠表，前後共三個多月，略為超出該署職員的口頭承諾。

5. 房屋署發出綠表給申請人時，其實已夾附函件告知置貸申請已超出限額。不過，由於置貸從未出現過超額申請的情況，該署職員可能並不了解其實際安排，尤其是申請人其實可以申請延長綠表有效期。此外，綠表上亦沒有資料説明這項安排，否則投訴人大可申請置貸，而無須擔心綠表資格會因此作廢。

6. 至於終止置貸計劃，則是房委會於十一月二十六日作出的決定，房屋署職員是無法預早通知投訴人的。

結論及建議

7. 總括而言，這宗投訴部分成立。

8. 申訴專員建議房屋署：

(a) 就延誤處理申請一事向投訴人道歉；

(b) 簡化處理綠表申請的流程，使職員無須先辦妥公屋申請人拒絕接受編配的手續；

(c) 檢討編配小組處理文書的程序，確保職員迅速處理文件；

(d) 編配小組應從拒絕接受編配的個案中，抽出已遞交綠表申請書的個案，優先處理；以及

(e) 在綠表內詳細説明延長綠表有效期的安排。

9. 房屋署接納(a)、(b)、(c)及(e)項建議，但認為(d)項建議會拖慢處理其他拒絕接受編配的個案。不過，本署相信(d)項提及的優先處理個案數目不多，故此影響應比該署預期為小。因此，申訴專員決定維持(d)項建議。

房屋署

個案編號：OMB 2004/3055

房屋署 — 舖位招標 — (a)在中標者放棄承租舖位後，未能迅速把舖位再次推出招標；以及(b)沒有回覆投訴人的查詢 — 部分成立

投訴人分別於二零零二年九月及二零零三年九月競投租用房屋署轄下某屋邨的A舖位及B舖位，但均不成功。其後，兩名中標者俱沒有承租，可是，房屋署逾半年後才把舖位再次推出招標。二零零四年五月，投訴人亦在C舖位的競投中落敗。由於兩個月後仍未見新店開業，他遂向該署一名高級房屋事務經理查詢，但一直沒有收到回覆。

房屋署提供的資料

2. 根據房屋署的招標制度，若中標者未能承租舖位，該署不會考慮其餘的標書，而會收回舖位再行招標，過程約需三個月。

3. A舖位於二零零二年九月及二零零三年一月兩度因中標者的支票不能兌現而無法租出，直到二零零三年三月第三次招標時才成功租出。

4. 至於B舖位的中標者，雖經房屋署多次催促，不但沒有出席於二零零三年十月至十二月期間安排的數次簽約會面，更提出諸多理由要求延期簽約，該署遂於二零零四年二月底沒收其投標保證金(「保證金」)。二零零四年七月，房屋署將B舖位指定作另一行業用途再次招標，但遭一租戶反對，該署遂取消招標。

5. C舖位的中標者由於被房屋署查出以前曾違反租約條款，被取消中標資格。該署於二零零四年八月底再推出該舖位招標，新店於同年十月開業。

6. 事涉的高級房屋事務經理於二零零四年七月接到投訴人的查詢後不久被調職，但他已告訴接任的D先生跟進。D先生於八月初曾致電投訴人，而且在收到其兩份書面查詢後亦已回覆。

觀察所得

(a) 點投訴

7. 關於支票不能兌現的問題，本署認為，房屋署應要求投標者提交銀行本票或現金作為保證金，以免除這風險。

8. 房屋署沒有嚴格執行《投標普通章程》(「章程」)的規定，多番容許B舖位的中標者延遲簽約，逾三個月後才決定沒收其保證金。

9. B舖位重新招標後不久，該署即因一租戶反對而取消招標，可見事前沒有周詳考慮，令舖位空置更長時間。

10. 在C舖位的中標者被取消資格後，房屋署應隨即邀請次高價的投標者承租，而不應再另行招標。

11. 綜觀以上所述，(a)點投訴成立。

(b)點投訴

12. 事涉的高級房屋事務經理已告知D先生，而D先生已透過電話及書面答覆投訴人的查詢。因此，(b)點投訴不成立。

結論及建議

13. 整體而言，這宗投訴部分成立。

14. 本署建議房屋署：

(a) 向職員發出指引，嚴格執行章程中有關沒收保證金的規定，以遏止託辭拖延簽約的情況；

(b) 只接納銀行本票或現金作為保證金；

(c) 研究修訂章程的規定，提高可沒收保證金的比例，以阻嚇蓄意阻礙舖位租出者；

(d) 若中標者被取消資格或沒有簽署租約，考慮由次高價的投標者承租舖位；以及

(e) 檢討現行程序，重新訂定工作流程指引，以縮短招標時間。

15. 房屋署對(b)項建議有保留。該署表示，若以一般投標方式招標，則在投標書內夾附現金可能會引起爭拗，且涉及保安問題；而且，處理競投過程需時，收取本票可能會影響投標者的流動資金。不過，該署會研究在「即時競投」時收取本票的可行性。本署對此並無異議。

房屋署及選舉事務處

個案編號：OMB 2003/3252-3253

房屋署 — 個人資料 — (a)沒有妥善處理投訴人的個人資料，並向選舉事務處提供不確實的資料，以致她於區議會選舉中不能在其住所的選區投票 — 成立

選舉事務處 — 選民登記記錄 — (b)擅自更改投訴人所屬的區議會選區；以及(c)把「更改地址通知書」寄往房屋署提供的錯誤地址，令她不知道個人資料已被刪改 — 投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處

投訴人婚前與家人同住於九龍某公屋單位。她在一九九九年結婚後搬到新界居住，而家人則遷往九龍一個「居者有其屋」(「居屋」) 單位。她除了通知房屋署刪除公屋戶籍外，還通知選舉事務處更新住址資料。在一九九九／二零零零年的立法會選舉中，她在新界的選區投票。然而，在二零零三年區議會選舉時，選舉事務處卻把她的選民登記地址改為其家人的居屋地址，並編配她在九龍的選區投票。

(a) 點投訴

2. 房屋署按照選舉事務處的要求，每月向該處提供18歲以上公屋租戶和居屋住戶變動的資料。房屋署職員為投訴人刪除公屋戶籍後，由於沒有按既定程序，把相關文件的影印本轉交居屋中心跟進，以致居屋中心未能更新記錄，因而把錯誤資料提供予選舉事務處，令該處以為投訴人已搬往居屋單位，遂更改她的登記地址。

3.　房屋署強調，事涉職員只是一時疏忽，並非蓄意向選舉事務處提供不確實的資料。該署在知悉此事後，已從居屋記錄中刪除投訴人的名字，並且檢討有關的程序和採取改善措施。

4.　本署認為，房屋署在處理投訴人刪除公屋戶籍的程序上，確有不當之處，而且沒有清楚記錄每月向選舉事務處提供的居民變動資料，以致無法查核有關記錄。

5.　因此，申訴專員認為(a)點投訴成立。

(b)及(c)點投訴

6.　選舉事務處在收到房屋署提供的資料後，會核對選民登記記錄。如選民的登記地址與房屋署提供的地址不同，而該處又沒有收到選民通知更改地址，該處便會以房屋署提供的地址作為選民的新地址。然而，為了確保資料無誤，該處在更改資料之前，會先把兩封「更改地址通知書」分別寄往選民原本登記的地址及房屋署提供的新地址，以提醒選民通知該處最新的住址資料。

7.　投訴人在二零零零年通知選舉事務處更改住址後，該處已隨即更新她的選民登記記錄。然而，該處在二零零一年收到房屋署的資料，顯示投訴人已搬遷。該處於是以平郵致函投訴人的居屋地址及新界地址，通知她該處已把她的登記地址改為居屋地址，如有更改，請她在一個月內通知該處。由於選舉事務處沒有收到投訴人的回應，遂以房屋署提供的居屋地址作為她的新地址。

8.　然而，投訴人聲稱從未有收過選舉事務處的「更改地址通知書」，她認為該處擅自更改她所屬的選區並不恰當。該處在接到投訴後，已在二零零四年把她的登記地址恢復為新界的地址。

9.　由於「更改地址通知書」並非以掛號信寄出，而該處又沒有把這類資料存檔，本署無法查證該處曾否寄出兩封通知書。不過，即使該處確曾寄出通知書往投訴人的新、舊地址，但該處因此便斷定投訴人收到信件及知悉其內容，更假設是投訴人不回應，則有商榷之處。本署認為，該處在更新投訴人的登記住址之前，大可先主動嘗試致電或以其他方式（例如傳真）向她查證。

10.　基於以上所述，申訴專員認為(b)點及(c)點投訴皆不成立，但選舉事務處沒有主動查證投訴人的住址，卻是另有行政失當之處。

總結及建議

11.　整體而言，這宗投訴部分成立。

12.　為免再發生同類事件，申訴專員建議：

房屋署

(a)　去信向投訴人道歉；

(b) 盡快檢討現行程序及落實改善措施，考慮修訂部門訓令，提醒前線人員在刪除公屋居民戶籍時，必須同時核對居民是否有居屋戶籍，並應在指定時間內盡快通知居屋中心跟進；以及

(c) 考慮在向選舉事務處提供居民變動資料時，把有關資料複製電子副本存檔，以供查核。

選舉事務處

(d) 檢討現行更改選民登記記錄的程序，考慮修改「更改地址通知書」的內容。在發出通知書後，除非收到選民的書面確認，否則該處不應自行更改選民的任何個人資料（包括登記住址）；

(e) 研究有關法例的適用範圍，考慮向更多公共機構索取選民(特別是居於私人樓宇的選民)的個人資料，以便核對選民登記記錄。此舉可免令人誤會公屋租戶及居屋住戶獲得不同的待遇；以及

(f) 加強宣傳工作，提高市民在選舉方面的公民意識，強調選民有責任更新個人資料，確保選民登記冊所載列的資料準確無誤，以及提醒選民在非所屬選區投票是違法行為。

13. 房屋署已接納本署的所有建議，並去信向投訴人道歉。此外，該署已發出新的部門訓令，指示員工刪除公屋居民戶籍的正確程序。該署更會在向選舉事務處提供居民變動資料時，把有關資料複製電子副本存檔五年，以供查核。

14. 選舉事務處亦接納本署的所有建議，並且修改「更改地址通知書」的內容。此外，該處承諾會在適當時間加強宣傳，推廣更新個人資料的重要性，以及研究向更多公共機構索取選民個人資料的可行性。

食物環境衛生署

個案編號：OMB 2003/2020

食物環境衛生署 — 金塔墓穴 — (a)沒有依照法例要求，備存墓穴登記冊供市民查閱；(b)在投訴人遞交申請超過十星期後，仍沒有把審批結果通知他；(c)遺失投訴人的出生證明書副本，卻要他宣誓聲明他與先人的親屬關係；(d)該署職員涉嫌把投訴人的申請資料外洩；以及(e)署方草率處理他的投訴 — 部分成立

投訴人留意到其先父墓穴旁的金塔墓穴空置，因此打算申請在該墓穴安葬亡母。二零零二年四月及十月，他先後兩次到食物環境衛生署(「食環署」)轄下墳場及火葬場組某辦事處查詢，但所獲的口頭答覆都是該墓穴並非空置。雖然投訴人認為該署職員提供錯誤的資料，可是，由於該辦事處並未備存事涉墳場的墓穴登記冊，他未能親自查核有關記錄。他其後再去信食環署查詢該墓穴的最新情況，同年十二月獲書面回覆有關墓穴已空置，可接受申請。投訴人遂於同月按照該署發出的「申請舊金塔須知」，

親身到該辦事處辦理申請。然而，直至二零零三年二月中，他仍沒有收到回音，於是致電食環署，得悉申請仍在審批中。

2. 二零零三年二月底，食環署通知投訴人已批准其申請，並要求他在14天內交費。他於三月初到該辦事處辦理手續，但有關人員告知他，其申請檔案被遺失。由於他當天沒有帶備出生證明書，該署人員要求他宣誓聲明與先人的親屬關係，但他拒絕，並表示不滿和會向管理層投訴。翌日，他接到食環署電話，稱已尋回有關文件，並通知他往辦手續，他遂相應辦妥各項手續。

3. 二零零三年三月，投訴人向政府總部轄下的綜合電話查詢中心及某報章投訴墳場及火葬場組人員失職。同年四月中，他以電郵向食環署查詢投訴進展，但未獲任何回覆。然而，他在翌日卻看到該報章刊載食環署回覆其投訴個案，而他在兩星期後才收到該署的書面回覆。他指該署厚此薄彼，只重視報章傳媒而輕視投訴人。此外，他對食環署的答覆並不滿意。

4. 二零零三年四月底，投訴人前往掃墓時，居於附近的親友告訴他，有一身份不明人士曾查問他是否申請該空置墓穴。投訴人感到驚訝，並懷疑食環署職員將其個人資料外洩。

(a) 點投訴

5. 食環署表示，法例並無規定須在墳場以外的地方備存墓穴登記冊，供市民查閱。投訴人未能在上述辦事處查閱事涉墳場的登記冊，並無不妥之處。

6. 本署認為，食環署已在事涉墳場備存登記冊供市民查閱，未有在上述辦事處同時備存該墳場的登記冊，是合理合法的，因為《公眾墳場規例》並沒有規定。因此，本署認為(a)點投訴不成立。

7. 然而，本署在調查期間發現，食環署沒有在所有公眾墳場備存登記冊。據該署解釋，基於運作和資源上的考慮，故此沒有在部分偏遠或已不再接受任何土葬的墳場備存登記冊，但該署仍有根據法例於其他辦事處備存登記冊，供市民查閱。本署認為，該署有可能已抵觸《公眾墳場規例》第4條的規定。

8. 至於投訴人指稱，在查詢金塔墓穴是否空置時，食環署職員曾提供錯誤的口頭答覆，該署表示每日的查詢者眾多，不可能把所有查詢的資料記錄在案，故無法確定答覆有誤的原因。食環署認為，將所有簡單的口頭查詢均以書面記錄，既無必要，亦不符合成本效益。

9. 本署認為，若投訴人所指屬實，則該署職員難辭其咎。假如該署曾以書面記錄有關的查詢結果，便可以查核責任誰屬，同時更可作為有力的證據。

(b) 點投訴

10. 據食環署表示，延誤處理投訴人的申請，是因為遺失其申請檔案，並已向他書面道歉。該署已檢討文件送遞程序，同時亦會把正本檔案按時提交負責的職員，以確保不會造成延誤或遺失檔案。

11. 由於該署確有延誤投訴人的申請，(b)點投訴成立。

(c) 點投訴

12. 食環署解釋，由於當時未能尋獲投訴人的申請檔案，該署遂另立檔案處理。鑑於投訴人提交的出生證明書副本亦一併遺失，該署職員遂要求他宣誓，聲明他與先人的親屬關係。該署認為有關職員的要求既靈活又實際，能夠方便投訴人。但該署理解投訴人對此不滿，願意向投訴人書面致歉。

13. 本署得悉，食環署在未尋回相關檔案前便批准其申請，並發信給投訴人，要求他於14天內親往指定地點辦理手續和繳費，但信中並未提及遺失檔案或需投訴人宣誓，亦沒有要求投訴人帶備出生證明書。可是，當投訴人往辦理手續時，食環署職員卻堅持要他宣誓聲明，否則不予處理。本署認為，此舉實於理不合。

14. 基於以上所述，本署認為(c)點投訴成立。

(d) 點投訴

15. 食環署表示，投訴人的申請只交由一名職員負責處理，而該名職員已經離職，因此該署未能就資料有否外洩的問題提供任何評論。該署亦曾向事涉墳場的其他職員查詢，但他們都表示對事件毫不知情。本署於詢問事涉墳場的職員後，亦無發現任何證據，證明有食環署職員不當地將投訴人的申請資料外洩。

16. 由於缺乏獨立證據，本署認為(d)點投訴不成立。

(e) 點投訴

17. 食環署解釋，由於這宗投訴涉及該署職員，還要調查是否需要給予紀律處分，所以須待完成有關研究後，才能完整地回覆投訴人，並不存在厚此薄彼的問題。

18. 對於食環署回覆報章在前而答覆投訴人在後，申訴專員認為該署的解釋牽強，難以置信。此外，本署在調查時發現，食環署在收到投訴人隨後的電郵查詢後，沒有按照指引發出初步回覆。該署解釋，由於該次查詢是源自投訴人先前的投訴，故此無須在十天內發出初步回覆。本署對此並不認同，因為該署的服務承諾清楚訂明「一定會在十天內回覆」。這項承諾不容該署隨意決定不予回覆。

19. 本署又發現，該署沒有根據部門指引，在未能於21個曆日內就有關投訴作詳細覆函時先發出初步回覆，告知投訴人調查工作的進展。此外，該署給投訴人的「詳細」覆函亦嫌簡略，只把問題歸咎於「文件遺失未能及時尋回」，而對投訴人最感不滿的宣誓聲明事件卻隻字不提，實在流於敷衍。

20. 綜合上述情況，食環署在處理這宗投訴時確實草率馬虎，因此(e)點投訴成立。

結論及建議

21. 整體而言，這宗投訴部分成立。

22. 本署認為，食環署應採取改善措施，以免重蹈覆轍。為此，本署建議該署：

(a) 盡快徵詢法律意見，以澄清不在每個公眾墳場備存登記冊供市民查閱，是否抵觸《公眾墳場規例》第 4(1)及(3)條的規定；

(b) 就堅持要投訴人宣誓聲明以證明親屬關係，因而令投訴人感到不滿和不便，應以書面向他詳細解釋及致歉；

(c) 就未有同時答覆某報章和投訴人，向投訴人致歉，並指示有關員工，在類似情況下須同步答覆投訴人和傳媒機構；

(d) 訓示職員切實執行部門行政通告及服務承諾，依時發出有關的回覆；以及

(e) 檢討現時沒有書面記錄口頭查詢和答覆的處理方法，訂定可行的記錄措施，以備日後查核。

23. 申訴專員欣悉，食環署已汲取經驗，糾正錯誤，並同意落實本署的建議。

食物環境衞生署

個案編號：OMB 2003/2624

食物環境衞生署 — 處理舉報 — 延誤處理一宗有關拋棄垃圾罪行的舉報，以致超逾法定時限，不能提出檢控 — 成立

投訴人於二零零三年一月看見一輛小型客貨車的司機將煙蒂扔到地上，於是填寫「從車上拋擲垃圾」舉報表格，並傳真至食物環境衞生署（「食環署」）。

2. 食環署一名衞生督察（「督察甲」）審研接到的資料後認為，事涉司機在扔掉煙蒂前已經下車，因此有關罪行並不是《公眾潔淨及防止妨擾規例》（「規例」）第 9A 條所述的「由指明車輛棄置廢物」，而是「在公眾地方拋棄垃圾」，應按規例第4(1)條檢控。他向運輸署查證，運輸署於二零零三年三月十日回覆，表示車主是一間有限公司。四月二十九日（即七個星期後），督察甲去信公司註冊處，並在五月二十七日收到該公司的註冊資料。

3. 食環署於六月十三日致函有關公司索取事涉司機的個人資料，但該公司沒有回應。八月三十日，督察甲函覆投訴人，表示由於車主拒絕透露司機的身份，該署無法提出檢控。此外，由於她所舉報的罪行已相隔超過六個月，該署不能採取法律行動。投訴人對食環署處事草率的態度感到失望。

4. 規例第4(1)條和第9A條均沒有訂明車輛的註冊車主須向食環署提供司機的資料。假如車主拒絕提供資料，該署可自行處理舉報個案。

5. 食環署亦沒有制訂特定指引或通函，讓職員就有關規例第4(1)條和第9A條所述罪行的舉報進行查訊時有所依循。該署備有檢控記錄冊以便監察，職員在處理個案時均須注意六個月的法定時限。遺憾的是，這宗個案顯示該署人員疏忽大意，沒有適當跟進。

6. 督察甲表示在二零零三年三月十日至四月二十八日曾休假兩星期，休假期間沒有同事代他處理職務。其後，由於爆發嚴重急性呼吸系統綜合症，他的工作量驟增。自六月十三日食環署首次致函車主到八月底最後回覆投訴人這段期間，他並沒有向車主發出任何催辦函件，前後浪費了共四個月時間。本署認為，對於有法定時限的個案而言，這實在不能接受。

7. 食環署遲至二零零三年二月二十五日才向投訴人發出認收函件，其實早已違反服務承諾。有關罪行於七月二十九日超逾法定檢控時限時，該署亦沒有立即通知投訴人。食環署處理這宗個案的態度馬虎草率，令人難以置信。因此，這宗投訴成立。

建議

8. 申訴專員建議食環署：

(a) 提醒職員注意遵守服務承諾；

(b) 向職員説明有關法例條文應如何闡釋及執行；

(c) 制訂特定指引或通函，以便就有關規例第4(1)條和第9A條所述罪行的舉報進行調查；

(d) 就處理這類個案訂定具體時限；

(e) 在職員休假期間調配適當人手暫代處理職務；

(f) 加強監察個案調查進展的安排；

(g) 徵詢法律意見，以決定若登記車主拒絕提供檢控行動所需的資料時，該署可以怎麼辦；

(h) 諮詢相關決策局，考慮是否有需要修訂規例，強制車主透露上述資料，以便進行調查；

(i) 考慮為規例第4(1)條和第9A條所述的罪行印製不同舉報表格；

(j) 向投訴人書面道歉；以及

(k) 檢討所有曾超逾檢控時限的個案，查出箇中原因及採取全面改善措施。

9. 除了(h)項外，食環署已接納上述各項建議。該署表示，車主為免承擔罪責，一般都會透露司機的身份。然而，本署認為，由於在某些情況下，車主即使不透露司機的身份亦可能無須承擔任何後果，因此往往不願提供資料。故此，該署確需法定權力，要求車主提供有關資料，才能實際展開調查。因此，食環署應重新考慮(h)項建議，研究修改有關法例，恰當地擴大調查權力。該署已同意徵詢法律意見。

食物環境衞生署

個案編號：OMB 2003/3037

食物環境衞生署 — 撿拾骨殖 — 在處理撿拾骨殖申請一事上行政失當，以致投訴人亡母的骸骨於多年前被他人撿拾及火化，其後更不知所終 — 成立

投訴人的母親於一九六四年身故，骸骨於一九七一年安葬在某金塔墳場。該墳場當時由前區域市政總署（「前區署」）管轄，但於二零零零年一月由食物環境衞生署（「食環署」）接管。由於發現墓穴有部分損壞，投訴人在一九九三年重修墳墓，但並不知道墓內的骸骨早已被他人撿拾。

2. 二零零三年四月，投訴人的父親向食環署申請撿拾其亡妻骨殖，以便火化後安放到骨灰龕。食環署其時發現，一位A先生已於一九八五年獲批准撿拾有關骨殖，並將骸骨火化和帶走骨灰。食環署嘗試聯絡A先生，但毫無結果，而有關骨灰下落不明。二零零三年七月，該署在未有知會投訴人及其家人的情況下將墳墓拆掉，並把墓穴重新出售。投訴人對此深感不滿，遂向本署投訴。

3. 投訴人又聲稱，她在一九九三年用了約5,000元重修墳墓，而在事件被揭發前又花了約32,000元為亡母購置私人骨灰龕靈位。她希望食環署能補償其損失。

撿拾骨殖程序

4. 根據前區署一九八五年的「工作手冊」，市民如要申請遷移或撿拾先人骨殖，須先向該署的墳場及火葬場組提交申請表格，並夾附申請人與先人關係的證明文件。經核實資料無誤及繳費後，申請人便會獲發許可證。假如申請人未能提供文件證明與先人的關係，亦可提交宣誓聲明作為代替。食環署相信， A 先生在一九八五年是循上述程序獲發許可證的。

5. 可是，食環署無法肯定A先生當時是以近親身份申請，還是透過宣誓聲明為正式權益人士身份提出申請。因此，本署不能確定 A 先生與投訴人的亡母是否有親屬關係。

追查申請人的身份

6. 二零零三年三月，食環署得悉投訴人亡母的骨殖遭他人撿走後，即時嘗試聯絡A先生。該署根據A先生提供的通訊地址發信給他，但信件被退回。食環署向土地註冊處查詢後得知，該物業已於一九八六年出售。該署又向當年替 A 先生撿拾骨殖的石廠查詢，但因事隔久遠，有關記錄均已銷毀。

記錄的處理

7. 食環署表示，墳場及火葬場組只保存一九八八年或以後的撿拾骨殖申請記錄，在此之前的檔案已「不知所終」。由於本署無法查核事涉個案的文件記錄，因此未能確定食環署的推斷是否正確，即當年A 先生已依循有關程序提出申請。

8.　食環署在二零零零年一月成立，接管前區署和前市政總署的職能，包括墳場管理事宜。該署無法從記錄中查明當年負責處理此宗申請的前區署職員身份。

9.　本署得悉，食環署接收了前區署留下有關新界區墳場及火葬場的所有檔案及記錄。食環署表示從來沒有銷毀任何有關檔案。然而，該署卻未能找出一九八八年以前的檔案。本署留意到，該署並沒有按照部門指引，制訂處理有關墳場殮葬事宜的過時檔案記錄的程序和時間表。在檔案記錄的保管工作上，食環署顯然有不足之處。

食環署的電腦記錄

10.　本署留意到，該署電腦記載的資料，很多都是在八十年代後期補充輸入的，而許多記錄都沒有記載有關安葬先人遺骸的申請人的資料。在資料不齊全的情況下，本署實無從確定A先生曾否於一九八五年之前在事涉金塔墓地安葬過另一位同名同姓的先人。由於電腦記錄只顯示安葬先人的申請人資料，假如 A 先生並非原先的申請人，電腦便不會載有他的資料。

清拆墳墓的安排

11.　二零零三年三月，食環署收到有關的投訴。經視察後證實事涉墓穴是一座空墳，有關骸骨早已被起出。二零零三年七月初，該署在沒有知會投訴人及其家人的情況下，將墳墓拆除，並將墓穴重新出售。

12.　一般而言，金塔墓穴屬永久安葬性質，但當先人的骨殖被撿拾後，食環署便會收回墓穴及安排重新出售。該署強調，由於有關墓穴於一九八五年已「交回」前區署，並被列為「空置墓地」，可供其他市民申請編配，故該署職員在二零零三年七月確認為「空置」後加以清拆，是按正常程序處理。

13.　然而，本署認為食環署處事失當，因為該署職員沒有根據《公眾墳場規例》，在事前以書面通知有關先人的「最近親」，亦即投訴人及其家人，便將墳墓拆掉。

結論及建議

14.　由於前區署延誤收回事涉墓穴，以致投訴人及其家人不能及早知悉先人骨殖已被撿走，錯失追尋先人骨灰的機會。再者，食環署的電腦資料不全，檔案記錄管理欠妥善，而事後收回墓穴的手法亦沒有為投訴人設想。因此，申訴專員認為這宗投訴成立。

15.　申訴專員建議食環署：

(a)　就沒有預先知會投訴人及其家人便將墳墓清拆一事，向投訴人書面致歉；

(b)　就銷毀墳場及火葬場組保存的過時檔案及記錄制訂時間表，確保其他過時的舊檔案記錄均定期依時處置或銷毀；以及

(c) 敦促前線人員確保輸入電腦資料庫內的殮葬資料準確及完整。

16. 一般而言，申訴專員不會介入索償事宜，因為賠償涉及法律責任問題，並非行政事宜，理應由法院裁決。但就此個案而言，投訴人經尋求法律意見，嘗試循法律途徑索償不果，亦已表明不會提出民事索償。由於有關部門的失誤，導致投訴人及其家人蒙受金錢損失，申訴專員提議食環署向投訴人作出恰當的補償。

17. 食環署已接納並落實本署的各項建議。

屋宇署

個案編號：OMB 2003/4277

屋宇署 — 清拆令 — 延誤執行二十多年前發出的清拆令 — 成立

投訴人指屋宇署在二十多年前就其住所的違例建築物(「違建物」)發出清拆令，其後一直沒有跟進，令他誤以為清拆令已經取消。然而，在二零零三年年底，該署又再發出清拆令，以致他在遵從有關規定時遇到困難。

2. 投訴人的住所是一個閣樓單位，與地下單位原是上下相通的複式單位，但前業主把複式單位改建成閣樓和地下兩個獨立單位，分別售予投訴人的母親和另一名買家。投訴人的母親在二零零三年十月把閣樓單位轉售給投訴人。投訴人表示，若履行清拆令把樓宇恢復原狀，便要封閉其單位的出入口。

3. 屋宇署表示，自一九八二年發出清拆令至一九八六年期間，一直有跟進此事，但後來察覺到修復樓宇的工程需要閣樓單位和地下單位的業主共同合作，故此在一九八四年向兩個單位的業主發出新的取代命令。然而，該署自發出新的命令至一九八六年七月，一直未能成功聯絡投訴人的母親。由於該署資源緊絀，要優先處理危險程度較高的違建物，故沒有再跟進該清拆令。該署曾於一九八七、一九九零及一九九一年重組，並且重新編排工作的優先次序，又於二零零零年成立專責小組，處理積壓的清拆令。二零零二年一月，該署職員再到上址視察，跟進有關情況。

4. 屋宇署解釋，該署職員曾多次造訪閣樓單位，但都無法進入，只好留下聯絡便條。投訴人如有疑問，應向該署查詢；假如他擔心履行清拆令須把其單位的出入口封閉，便應與地下單位業主磋商解決。由於清拆令已在土地註冊處登記，因此不會因時間的過去而無故取消。

觀察所得

5. 本署認為，屋宇署對違例業主實在過於寬容，當業主不回應時並沒有採取果斷行動。倘若該署能切實執行清拆令，這宗個案其實早已完結。此外，該署向地下單位業主發出取代命令時，因沒有清楚核對命令的內容而要重新發出取代命令，進一步阻延處理這宗個案。

6. 另一方面，業主有責任履行清拆令和確保樓宇安全。投訴人的母親對屋宇署發出的清拆令、信件及聯絡便條均置之不理，而當該署重新跟進個案時，卻把不能履行清拆令的責任歸咎於屋宇署監管不力，實在於理不合。投訴人或其母親早應聯絡該署，共商修復物業的可行方案。

結論及建議

7. 本署認為，屋宇署確有延誤執行清拆令，因此這宗投訴成立。

8. 申訴專員向屋宇署提出下列建議：

(a) 制定長遠策略 —

(i) 針對嚴重積壓的違建物個案數量和危險程度，訂立每年須完成的個案數目的指標，並切實跟進過了法定時限而尚未執行的清拆令；以及

(ii) 若預計於短期內不能全部清理積壓個案，應理順並無即時危險的違建物(例如要求業主每年聘請認可人士提交樓宇安全檢查報告，以及徵收逐年遞增的罰款)；

(b) 對不遵從清拆令及不合作的業主採取行動和加強檢控；以及

(c) 提醒有關人員小心核對清拆令，以免出錯和增加不必要的工作，例如重新發出取代命令。

9. 屋宇署已接納本署的所有建議，並承諾會每年檢討清理積壓個案的情況。

屋宇署、地政總署及房屋署

個案編號：OMB 2003/3310-3312

屋宇署 — 處理投訴 — (a)沒有妥善處理投訴，又沒有給投訴人書面回覆 — 部分成立

地政總署 — 執法行動 — (b)沒有對在政府土地上違例建築的「牌坊」採取執法行動，反而接受違例者的短期租約申請 — 不成立

房屋署 — 執法行動 — (c)沒有對違例建築的「牌坊」採取執法行動 — 部分成立

投訴人在新界購入某村屋後，發現屋旁的「牌坊」和圍牆有部分座落在她的地段，其餘部分則在未經批租的政府土地上。投訴人曾向屋宇署、地政總署及房屋署投訴，但對他們的處理手法感到不滿。

(a) 點投訴

2.　由於投訴人最初可能沒有提供足夠資料，屋宇署職員去錯了地方視察。屋宇署在收到她提供的草圖之後，再派員前往事涉的地點視察。

3.　投訴人指屋宇署人員在勘察上述構築物時，只憑肉眼視察和拍照，她質疑勘察的準確程度。她又多次發電郵向屋宇署查詢勘察結果，並要求該署澄清評定構築物是否安全的責任誰屬，以及構築物若倒塌而造成傷亡或損毀的賠償責任等問題。然而，屋宇署只致電回覆該等構築物「沒有即時危險」，並沒有答覆賠償責任的問題。

4.　屋宇署解釋，憑肉眼視察構築物是否安全，是該署人員常用的方法。該署人員在勘察後，已隨即口頭通知投訴人勘察結果，其後又再透過政府的綜合電話查詢中心，通知投訴人該等構築物沒有即時的結構危險。由於勘察方法涉及專業判斷，故不屬於本署可調查的範圍。

5.　然而，本署認為，屋宇署在回覆方面確有不足之處。由於該署沒有清晰具體地以書面回覆投訴人，以致她要多次發電郵查詢。本署明白，賠償責任涉及複雜的法律問題，但屋宇署不應採取迴避的態度，而應該按照內部指引，以書面回覆投訴人，清楚説明這不屬於該署的職責範圍，並建議投訴人徵詢法律意見。

6.　因此，(a)點投訴部分成立。

(b) 點投訴

7.　投訴人曾發電郵向地政總署轄下的分區地政處（「地政處」）查詢構築物是否合法和安全。地政處表示從未向該等構築物發出任何牌照，並把查詢轉介房屋署轄下的寮屋管制辦事處（「寮屋處」），以核實圍牆上的編號是否寮屋管制登記編號。

8.　構築物的物主其後向地政處申請短期租約，租用構築物所佔用的政府土地。投訴人指地政處接受該項申請，是偏袒物主。

9.　本署認為，地政處等待寮屋處確定構築物是否已受寮屋管制後，才考慮採取進一步行動，是可以接受的，否則兩個部門的行動便會不協調。

10.　問題的癥結是構築物非法佔用投訴人的土地，這必須由投訴人與物主協議解決。然而，地政處的責任只是處理構築物佔用政府土地的問題。本署同意該處應採取果斷及有效的行動，以批出短期租約的方式規管被佔用的政府土地。這做法符合地政總署的政策，並非偏袒物主。

11.　因此，(b)點投訴不成立。

(c) 點投訴

12. 地政總署通知投訴人，該署須等候寮屋處核實寮屋管制記錄，而寮屋處又稱須等候地政總署審批物主申請短期租約的結果，投訴人因此感到十分不滿。

13. 房屋署表示，把在政府土地上的部分「牌坊」拆卸，技術上並不可行，因為會影響到私人土地上的另一部分「牌坊」甚至乎圍牆。關於私人土地上的構築物的糾紛，應由投訴人和物主協議解決。為免兩個部門之間出現不協調的決定或行動，寮屋處須待地政總署審批物主申請的短期租約之後，才能決定是否清拆佔用政府土地的部分「牌坊」。

14. 本署認為，房屋署等待地政總署審批短期租約及決定處理構築物的方法後，才考慮是否採取清拆行動，是合理和負責任的做法。然而，對於房屋署解釋，由於員工忙於處理其他工作，加上進行內部改組，以致花了三個月才能回覆構築物沒有寮屋管制登記編號，本署則認為，房屋署在人手調配或監督程序上未盡完善，影響了寮屋處的服務。

15. 因此，(c)點投訴部分成立。

總結及建議

16. 整體而言，這宗投訴部分成立。

17. 本署建議：

(a) 屋宇署提醒員工須謹慎處理和盡快具體回覆市民的查詢及投訴；

(b) 地政總署考慮在不影響有關部門或人士對構築物採取適當法律行動的前提下，批出短期租約；

(c) 房屋署檢討人手調配、監督程序及工作交接的安排，以免某些服務受到忽略或阻延；以及

(d) 投訴人應循法律途徑解決私人土地的糾紛。

18. 三個部門都接納本署的建議。

破產管理署

個案編號：OMB 2004/1177

破產管理署 — 處理舉報 — 沒有及早跟進投訴人指某破產人隱瞞情況而向其借錢的舉報 — 成立

二零零二年年底，投訴人向破產管理署（「破管署」）舉報，指A女士在沒有披露其破產人身份的情況下，向他借款共數萬元。

2. 其後，投訴人多次致電該署的個案主任甲查詢調查的進展，惟每次得到的都是「由於人手問題及個案繁多，仍在處理中」等類似答覆。

3. 二零零四年三月，投訴人再致電查詢進展時，個案主任乙表示個案主任甲已退休離職，而A女士已獲解除破產，並建議他若要繼續向A女士追討欠款，可向法院呈請再次判定她破產。

觀察所得及意見

4. 破管署承認，由於個案主任甲已離職，而檔案中並沒有記錄他的調查工作，因此未能確定調查的詳情。本署推斷，個案主任甲並無進行詳細的調查。

5. 個案主任甲亦未有按破管署既定指引和程序，在十天內給予投訴人初步回覆或記錄調查進程，更沒有把調查結果正式以書面回覆投訴人。個案主任甲沒有把個案交予檢控組律師考慮是否進行檢控；在離職時，亦沒有向接替的同事交代情況。因此，無從得知個案是否已完成調查。此等處事方式明顯是嚴重失當。

6. 對於如何處理和監察舉報的個案，破管署並無一套有效的監察程序，其內部指引亦不清晰，不能確保所有舉報都得到適當的跟進和調查。這宗個案顯示出有關程序的不足。即使舉報人不滿個案主任的決定而要求覆檢，署方亦沒有規定個案主任必須通知其上司及／或其他高級職員。

7. 破管署雖有處理一般「投訴」的程序（「投訴」包括舉報人對個案主任的決定提出的不滿），以及規定高級職員須審核調查投訴的結果，但假如舉報人並不知悉有關的「投訴程序」，只是表達對調查結果不滿，而沒有特別說明是提出「投訴」，則該署未必會按「投訴程序」處理其不滿。

8. 本署在調查另一宗對破管署的投訴時，亦發現同樣有這宗個案所顯示的弊病。在該宗投訴中，投訴人雖曾作出多次書面查詢，但破管署的個案主任一直沒有回覆，而其上司對此毫不察覺，顯見該署欠缺足夠的監察機制。

結論

9. 這宗投訴成立。

建議

10. 本署建議破管署署長：

(a) 就如何界定「無須再跟進」的個案制訂指引；

(b) 就如何監察有關舉報及避免因職員錯漏以致超逾起訴期限等事宜，制定指引；以及

(c) 不時提醒個案主任，必須按既定指引跟進舉報，以及把相關記錄存檔。

康樂及文化事務署

個案編號：OMB 2003/3067

康樂及文化事務署 — 執法行動 — 不恰當地行使職權，以及草率處理事後的調查工作 — 部分成立

投訴人與家人在中秋節晚上到公園賞月，並用月餅盒盛載蠟燭燃點了約半小時。當時有康樂及文化事務署（「康文署」）特別巡邏隊人員巡至，以口頭警告他們不要「煲蠟」，雙方發生爭執，該署職員致電報警求助。投訴人與家人於離開公園時，兩名隊員跟隨他們，其中一名隊員途中突然躺在地上，聲稱被人毆打受傷。警方到場調解，巡邏隊隊長要求該名報稱受傷的隊員不要追究，警方遂容許投訴人等離開。

2. 投訴人認為事涉人員不恰當地行使職權，遂去信民政事務局、立法會議員、電台節目及康文署投訴此事，並把信件副本寄來本署。康文署於完成調查後以書面回覆投訴人，但投訴人不滿意該署的答覆，認為該署草率處理，沒有深入調查，於是向本署提出投訴。

康文署的回應

3. 康文署表示，在中秋節期間，該署轄下各區均成立特別巡邏隊，加強執法及勸止「煲蠟」行為，以確保各公園環境安全整潔及不會引致遊人受傷或公物被毀。

4. 事發當晚，巡邏隊發現投訴人與家人用鐵盒盛載約十支正燃燒的蠟燭，部分已燒至熔解。為免發生意外，巡邏隊隊長勸諭投訴人清除盒內的熔蠟，但沒有打算檢控他。投訴人不聽從該署人員的勸諭，採取不合作態度，並提議巡邏隊召警處理，該隊長遂報警求助。投訴人及其家人立即執拾物品，離開現場。兩名隊員尾隨要求他們等待警方到場處理，但投訴人拒絕。該隊長吩咐隊員不要再追趕投訴人，但他們卻沒有聽到指示，其後並與投訴人夫婦發生碰撞，一名隊員且跌倒受傷。由於該隊員只是輕微擦傷，在他的同意並經警方調停下，雙方和解了事，不再追究投訴人。

5. 投訴人事後向康文署投訴，要求該名受傷隊員道歉，並要該隊長聲明隊員跌傷一事與其妻子無關。該署經調查後認為，事發當日在警員見證下，雙方已達成協議互不追究，況且亦沒有理據要求有關人員向投訴人道歉和作出上述聲明。

6. 康文署表示，該署已發出指引，説明員工在執行職務時傷亡應如何處理及報告的程序。由於該隊長認為隊員的傷勢輕微，故沒有按照指引向署方呈交任何報告。為免類似事件再次發生，康文署已加強訓示員工在執法時須保持冷靜及克制，防止發生衝突，並會就如何處理不合作的違規者及衝突事件方面，向員工講解適當的處理方法及發出工作指引。

觀察所得及意見

7. 本署認為，康文署職員基於其專業知識及經驗，認為投訴人的行為可能導致危險，才向他作出勸諭。投訴人理應接受勸告，停止「煲蠟」。所有市民都應奉公守法，與執法人員衷誠合作。

8. 本署認為，康文署職員在投訴人質疑有關的勸諭時，便即時召警處理，實在操之過急。隊長在嘗試勸告投訴人等候警方到場處理不果後，便吩咐隊員不要追趕，但部分隊員卻未有及時接獲此指示而繼續追趕。本署質疑巡邏隊是否有必要採取上述連串行動，而隊員之間亦缺乏協調。

9. 本署相信，該隊長不擬追究，是出於善意，但卻令人懷疑是否恰當。本署認為，在有關隊員報稱受傷時，該隊長應立即將他送院醫治，並將涉嫌襲擊者交警方處理。

結論及建議

10. 雖然康文署職員沒有不恰當地行使職權，但在處理事件方面確有未盡善之處，而且，該隊長沒有就隊員因公受傷而根據該署政務通告的規定，向署方呈交意外事件報告，實有失職之嫌。

11. 鑑於康文署在接獲投訴人的查詢和投訴後，已即時展開調查，並在完成調查後向投訴人交代結果，在處理過程中不見得有草率之處。

12. 總括而言，這宗投訴部分成立。

13. 本署建議康文署：

(a) 盡快發出通告，規定督導人員／主管在有職員因公遇襲受傷時，應提供適當醫療協助；如有需要或在職員要求下，應將職員送往醫院治理。督導人員／主管必須根據有關政務通告的規定，向署方呈交意外事件報告；

(b) 檢討現行的指引，加強員工在執法時的溝通和協調，提高執法效率，並訂定向違規者發出「口頭勸諭／警告」或提出檢控的標準和細則；

(c) 改善現有的培訓課程，讓職員掌握正確執法程序和知識；以及

(d) 就巡邏隊隊長沒有向署方呈交隊員因公受傷報告一事，考慮採取跟進行動。

14. 康文署已接納並落實本署的所有建議。

康樂及文化事務署

個案編號：OMB 2004/1928

康樂及文化事務署 — 圖書館服務 — 就逾期歸還圖書館外借資料所訂立的罰款規則不合理 — 不成立

投訴人於康樂及文化事務署(「康文署」)轄下某公共圖書館借閱兩本書和隨附的三張唯讀光碟，但在借閱限期過後四天才將這些資料歸還。他表示，以每本書每天的逾期罰款為1.5元計算，他只須繳交 12 元罰款；但是，圖書館職員把三張光碟也計算在內，要他繳交共 30 元罰款。

2. 投訴人認為，將書籍和隨附光碟視作獨立資料分別計算並不合理，因為圖書館訂明每名讀者最多只可同時外借六項資料。假如某項資料附有光碟，而讀者外借的六項資料中再計算這類資料的話，總數便會超出上限。

3. 康文署解釋，公共圖書館發出的「圖書館資料外借服務簡介」(「服務簡介」)內列明，外借資料的上限是六項圖書館資料，而館方在計算外借資料數目時，不會另外再計算資料的附件。以投訴人的個案為例，兩本書附有三張光碟，但借出時只作兩項資料計算。

4. 然而，為免讀者只歸還主要資料而延遲或甚至不歸還附件，自二零零三年三月十五日起，公共圖書館會按每項附件收取逾期罰款。逾期歸還成人借閱圖書館資料的罰款是每項資料每天1.5元。服務簡介亦訂明：「此項罰款適用於所有外借圖書館資料，包括書籍……唯讀光碟以及圖書館資料的附件」。故此，投訴人須為兩本書和三張光碟繳交罰款。

5. 事涉的圖書館館長表示，投訴人承認曾收過有關新訂罰款規定的宣傳單張，而且館方在他外借附件時已通知他有關規定。但是，投訴人否認曾收過該單張或館方曾經提醒他。由於缺乏獨立證據，本署未能確定投訴人是否早已知道罰款的計算方法。

6. 另一方面，雖然服務簡介內並沒有清楚解釋外借資料的上限不包括附件，但由於康文署網頁及服務簡介內已列明逾期罰款的計算方法，故該署要求投訴人為逾期歸還的附件繳交罰款，是合理的做法。事實上，就外借資料的附件收取逾期罰款，不僅使讀者注意依時歸還資料，更有助提倡負責任的借閱態度。

7. 鑑於以上所述，申訴專員認為，這宗投訴不成立。

8. 康文署已修訂服務簡介，列明每名讀者可以外借六項圖書館資料及其附件，以免再出現誤會。

路政署、環境保護署及環境運輸及工務局

個案編號：OMB 2003/0313-0314；OMB 2003/0994

路政署、環境保護署及環境運輸及工務局 — 隔音屏障 — 在吐露港公路安裝和拆除隔音屏障方面行政失當 — 部分成立

投訴人指路政署、環境保護署（「環保署」）及環境運輸及工務局在吐露港公路安裝隔音屏障，之後又予以拆除，是行政失當。他認為環境影響評估（「環評」）既然確定需要安裝隔音屏障，但有關部門又把那些屏障拆除，是浪費公帑。他又認為隔音屏障顏色太多，影響駕駛安全。

安裝及拆除隔音屏障的過程

2. 為了應付日益繁忙的交通，路政署建議把吐露港公路的其中一段，由雙程三線擴闊為雙程四線行車。一九九七年四月，路政署的顧問完成環評研究，確定公路沿線多個現有及擬建的發展項目將會受到超出法例標準的噪音影響，因此建議安裝隔音屏障。擬建的發展項目主要位於白石角填海區（「白石角」）和大埔第 39 區（「第 39 區」）。一九九八年十一月，環保署就吐露港公路擴闊工程（「工程」）發出環境許可證，訂明路政署須安裝隔音屏障。

3. 一九九九年三月，路政署批出工程合約。由於第 39 區的發展項目沒有明確的發展時間表，路政署在合約內只訂明隔音屏障的地基工程，而隔音屏障上層結構的裝設則列為「備用項目」。由於第39區在二零零四年之前並無確實的發展計劃，路政署在一九九九年九月確定不會進行「備用項目」。

4. 二零零零年六月，城市規劃委員會因白石角發展項目的時間表有變，建議取消為該區裝設隔音屏障。同年八月，在一次跨部門會議上，與會者同意延遲為第39區裝設隔音屏障的工程。地政總署亦同意在白石角的賣地條款內，要求發展商負責噪音緩解措施。路政署在環保署批准修改環境許可證的條件後，取消為白石角裝設隔音屏障，並於同月提出修改許可證的條件，以便延遲進行第39區的隔音屏障工程。

5. 二零零一年一月，環保署告知路政署，延遲裝設隔音屏障須重新進行環評程序並諮詢公眾。路政署估計整個過程需時八個月，萬一環保署在環評工作完成後不批准申請，隔音屏障工程便不能配合工程合約中的興建時間表，承建商到時或會提出申索。因此，路政署於二零零一年三月決定為第39區安裝隔音屏障。

6. 然而，有人開始關注隔音屏障妨礙道路使用者欣賞吐露港的景色，而且吐露港公路某些路段附近只有很少住宅，對隔音屏障的需求不大。二零零二年十一月，環境運輸及工務局向立法會交通事務委員會簡報有關工程及裝設隔音屏障的事宜，並承諾檢討安裝隔音屏障的安排。二零零三年一月，該局就裝設隔音屏障制訂新指引，並向立法會的交通事務委員會及環境事務委員會解釋。

7. 二零零三年四月，路政署向環保署申請修改環境許可證的條件，以便拆除或改裝隔音屏障。環保署在五月批准申請，但路政署必須在第39區和香港中文大學的發展項目落成之前，重新安裝隔音屏障。拆除及改裝隔音屏障的工程大致在同年五月完成。

觀察所得及意見

8. 本署認為，路政署若在一九九九年九月決定延遲隔音屏障工程時即申請修改環境許可證的條件，而非等到二零零零年八月才申請，就可以及時完成所需的環評程序和確定可以延遲進行工程，從而避免拆除及改裝隔音屏障。因此，對路政署的投訴部分成立。

9. 本署留意到，環保署在二零零一年一月堅持認為，路政署如打算延遲裝設隔音屏障，便須重新進行整個環評程序。可是到二零零三年四月路政署申請修改環境許可證的條件時，卻只要求該署提交補充環評資料，而不再堅持進行整個環評程序。環保署的處理手法前後不一，反映先前較為官僚或過於謹慎，後來則大為寬鬆。環保署假如能在二零零一年較彈性地處理路政署延遲裝設隔音屏障的申請，便可以避免屏障在裝設後又拆除及改裝。因此，對環保署的投訴部分成立。

10. 環境運輸及工務局雖然曾就拆除隔音屏障諮詢立法會的環境事務委員會和交通事務委員會，以及部分區議員，但卻沒有就拆除工程的影響，特別是須延長臨時交通安排對道路使用者造成的不便，進行更廣泛的諮詢。此外，本署懷疑有多少市民關注隔音屏障阻擋吐露港的景色。該局就裝設隔音屏障制訂的新指引，應該只適用於新的工程項目，而非追溯至正在施工的工程。拆去新建成的隔音屏障造成資源浪費，因此，對環境運輸及工務局的投訴部分成立。

結論

11. 整體而言，這宗投訴部分成立。至於隔音屏障採用的顏色，由於涉及專業判斷，不屬於本署可調查的範疇。

建議

12. 本署建議環境運輸及工務局：

(a) 檢討決策程序，擬定如何平衡各方面不同的意見；

(b) 指示負責道路工程的部門，假如受噪音影響土地的發展預計可能有變，應盡早與環保署等部門協調，修改環境許可證的條件；以及

(c) 提醒各工務部門，在工程合約內預留足夠時間，以便就更改紓減噪音措施諮詢公眾。

13. 路政署完全接納本署的調查結果及建議。

14. 雖然環保署和環境運輸及工務局不同意他們應為事件負上部分責任，但申訴專員經考慮各項有關的理據後，決定維持本署的結論及建議。

運輸署及民政事務總署

個案編號：OMB 2003/4239；OMB 2004/0059

運輸署 — 渡輪服務牌照 — (a)沒有公開招標便批出新的「街渡」牌照 — 部分成立

民政事務總署 — 徵詢民意 — (b)沒有就新的「街渡」服務進行充分諮詢 — 不成立

投訴人是某離島「街渡」牌照的持有人。二零零三年十月，他發現運輸署批出了新的「街渡」牌照予一家公司，營運來往該離島及市區的新航線。他指稱，有關部門從沒有徵詢民意，也沒有公開招標。他批評運輸署處事不公，因為該公司只須在周末和假日服務，而他在平日亦須為少量乘客提供服務。

(a) 點投訴

2. 《渡輪服務條例》第28(6)條訂明，凡有二人或超過二人可能申請牌照，運輸署署長須安排公開招標。然而，運輸署解釋，由於公眾對離島「街渡」服務的需求不高，只有少數人有意營辦服務，因此該署一向採取較寬鬆的態度審批這類牌照的申請。目前所有這類牌照都是沒有經過公開招標便發出的。

3. 本署認為，運輸署以為不會有其他人願意申請新的牌照，因而決定豁免公開招標的程序，實在太過武斷。事實上，該署已留意到前往該離島的旅客對「街渡」服務的需求增加，實不應忽視可能有其他人願意營辦該航線。對於該署要求投訴人在平日及假日均須提供服務，卻容許新航線只在周末及假日提供服務，是否有欠公平，本署認為，假如該署曾給予投訴人同等機會，透過公開招標競投該航線，則有關安排便屬公平。

4. 本署留意到，運輸署一直沿用在一九八零年代初制定的部門訓令，但該訓令沒有提及如何確定是否需要進行公開招標及如何徵詢民意。該訓令顯然已不合時宜。

5. 因此，(a)點投訴部分成立。

(b) 點投訴

6. 運輸署表示已透過民政事務總署（「民政總署」）徵詢民意，但事實上並沒有告知民政總署新的「街渡」服務是為旅客而設的。因此，民政總署只集中於諮詢島上居民，因而口頭諮詢了居民代表，但沒有提交區議會討論此事。雖然投訴人本身亦是島上居民，但居民代表沒有把此事轉告他。

7. 諮詢不足，是由於運輸署給民政總署的指示不明確所致。因此，針對民政總署的(b)點投訴不成立。

結論及建議

8. 整體而言，這宗投訴部分成立。

9. 申訴專員建議運輸署，盡快就有關公開招標的規定及徵詢民意的程序檢討及修訂部門訓令，另建議民政總署提醒員工，在其他部門要求進行諮詢時，應小心查證諮詢的目的及範圍。

10. 兩個部門均接納本署的結論及建議。

影視及娛樂事務管理處

個案編號：OMB 2004/2582

影視及娛樂事務管理處 — 處理投訴 — 延誤處理及回覆一宗投訴 — 成立

二零零四年三月底，投訴人曾致電廣播事務管理局（「廣管局」）的行政機構影視及娛樂事務管理處（「影視處」），投訴同年二月底在電視播出的某個問答比賽節目中，主持人裁判錯誤。影視處於四月二十日簡覆投訴人後，至六月四日才回覆他投訴不屬廣管局的職權範圍。投訴人不滿影視處花了一段長時間研究才得出這樣的結論。

2. 影視處表示，已依照服務承諾，於15個工作天內通知投訴人調查的進度。但由於該處削減人手，又要處理急增的投訴，加上經初步研究後認為這宗投訴不在廣管局的職權範圍之內，故該處不予優先處理，結果花上 53 個工作天才回覆投訴人。

3. 本署注意到，該處雖在簡覆中表示已就投訴展開調查，事實上卻沒有作出過任何調查行動。此外，該處的服務承諾訂明「須在15個工作天內以書面通知投訴人調查的進度或結果」。可是，簡覆內並沒有提供準確細節，令人質疑該簡覆是否可以當作「以書面通知投訴人調查的結果」。若以六月四日的覆函計算，該處回覆投訴人的時間則遠超過 15 個工作天的期限指標。

4. 再者，影視處職員應早就察覺到這宗投訴不在廣管局職權範圍之內。花上 53 個工作天才能確定這一點並通知投訴人，處理時間實嫌太久。

5. 本署在調查過程中亦發現，儘管投訴人提供給本署的資料大致正確，但影視處卻錯誤地翻看在另一天播出的問答比賽節目，可見該處職員在處理這宗投訴及本署的查訊時態度馬虎。

6. 申訴專員認為這宗投訴成立。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

7. 影視處已接納本署提出的下列建議：

(a) 向投訴人道歉；

(b) 提醒職員注意在發給市民的信件中提供準確資料；

(c) 在服務承諾中分別為「調查的進度」及「調查的結果」訂立不同的回覆期限指標；

(d) 引入機制，於接到明顯不在廣管局職權範圍之內的投訴時，可及早決定無須展開調查；以及

(e) 為(d)項所述的投訴訂立期限指標時，應規定須於較短的時間內回覆。